	NC/AC, ISTANZE E RECLAMI, ANCHE IN FORMA ANONIMA	PGRS / 03	
		REV. 1	Pag. 1 Di 6


Indice:

- 1. SCOPO**
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3. GENERALITÀ**
 - 3.1. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
- 4. MODALITÀ OPERATIVE**
 - 4.1. RESPONSABILITÀ
 - 4.2. FORME DI RECLAMO/ISTANZA
 - 4.3. RECLAMO VERSO L'ENTE DI CERTIFICAZIONE
 - 4.4. PROPOSTE DEI LAVORATORI
- 5. MODULISTICA**

COPIA N° Consegnata a :

Società/Funzione : Data

1	13.11.23	Revisione modalità di gestione dei reclami		
0	03.01.22	Emissione		
N°	Data			
REVISIONE			EMESSO	APPROVATO

	NC/AC, ISTANZE E RECLAMI, ANCHE IN FORMA ANONIMA	PGRS / 03	
		REV. 1	Pag. 2 Di 6

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di consentire ai dipendenti ed alle altre parti interessate della PARAVIA ELEVATORS SERVICE S.r.l. di poter sporgere reclamo rispetto a comportamenti ed atteggiamenti dell'azienda ed al suo interno che risultino lesivi dei diritti dei lavoratori, con riferimento alla norma SA8000:2014.

Essa ha carattere di tutela dei diritti dei lavoratori e si esplica attraverso la manifestazione del problema o della richiesta nei confronti della Direzione che, consapevole, procede ad assumere comportamenti differenti o a porre in atto misure funzionali alla soluzione del problema sollevato.

La procedura ha carattere di validità per tutti i punti della norma SA8000:2014 che facciano riferimento a sistemi e metodi da realizzarsi in azienda per consentire ai lavoratori di sporgere reclamo, sollevare problemi, lamentarsi di comportamenti e atteggiamenti lesivi dei diritti, nonché di fornire suggerimenti.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura trova applicazione nei casi di:

- Non Conformità/carenze interne (aperte da RSE di servizio ripetitive o gravi emerse internamente all'azienda)
- Non Conformità/carenze segnalate dai clienti (derivate da analisi dei reclami),
- Non Conformità/carenze di sistema emerse nel corso di Verifiche ispettive interne o esterne (ovvero di certificazione o condotte da clienti).
- Non conformità di sistema: nel caso di violazione di un requisito del sistema di gestione SA8000
- Non conformità etiche: violazione ai principi etici cui l'azienda è ispirata secondo i requisiti della norma SA8000
- Non conformità normative: violazione alle norme e alle leggi di carattere nazionale e internazionale in materia di tutela del lavoratore.
- Ogni forma di reclamo, istanza o suggerimento, incluso il reclamo verso l'Ente di Certificazione.

La procedura è applicabile tanto in presenza di istanze aventi valore positivo e propositivo quanto in presenza di comportamenti censurabili ed oggetto di reclamo.


Il campo di applicazione riguarda l'intera azienda e le parti interessate allo scopo di consentire il reclamo o l'istanza in qualunque fase della catena produttiva nella quale possa verificarsi un comportamento lesivo o oggetto di possibile miglioramento.

L'applicazione della presente procedura non esclude, inoltre, tutte quelle forme di rappresentanza formale ed informale delle istanze dei lavoratori, ma al contrario prevede l'integrazione tra i sistemi di rappresentanza e la procedura stessa.

3. GENERALITÀ

Le non conformità rilevate e generate durante le attività possono avvenire:

- durante le normali attività operative: qualora durante le normali attività operative i dipendenti vengano a conoscenza di situazioni che possano generare NC reali o potenziali, queste devono essere tempestivamente segnalate, tramite il Rapporto di segnalazione etica, al rappresentante dei lavoratori, ai fini della loro gestione. Il RSE, in accordo con il Responsabile di Funzione interessato, registra la NC segnalata sul Rapporto di Non Conformità.

	NC/AC, ISTANZE E RECLAMI, ANCHE IN FORMA ANONIMA	PGRS / 03	
		REV. 1	Pag. 3 Di 6

- durante le attività di verifica ispettiva; Qualora durante le attività di verifica ispettiva siano rilevate NC di sistema, queste saranno segnalate dal valutatore incaricato al responsabile di funzione, durante la riunione finale, e registrate sul Rapporto di verifica ispettiva.
- da comunicazioni interne ed esterne: tutto il personale aziendale ha il dovere di segnalare la presenza di situazioni non conformi che possano pregiudicare la sicurezza per il prodotto, le risorse umane o danni per l'ambiente. Inoltre, tutto il personale ha l'obbligo di segnalare alla Direzione il mancato rispetto del Codice Etico adottato dall'azienda.

Inoltre, possono verificarsi:

- segnalazioni delle parti interessate;
- segnalazione del personale/collaboratore per il mancato rispetto del Codice Etico
- elementi contrattuali (non ottemperanza delle clausole contenenti);
- contributo del personale che si interfaccia con il cliente;
- esigenze ad aspettative del cliente non ottemperate;
- prodotti e servizi offerti non rispondenti alla richiesta;
- non rispetto della norma SA 8000 e dei diritti dei lavoratori.

La valutazione della non conformità può essere critica o non critica:

- **critica:** è critica la NC che mina la salute e sicurezza dei lavoratori, o per la cui risoluzione devono essere necessariamente coinvolte le parti interessate esterne territorialmente competenti (sindacati, organizzazioni non governative, associazioni di tutela per i minori, associazioni di tutela per particolari categorie di lavoratori, organismi di certificazione, istituti scolastici, ecc.), o la cui risoluzione richiede il coinvolgimento di funzioni aziendali diverse da quelle che l'hanno identificata e/o istruzioni o procedure create ad hoc. È considerata critica anche la NC ripetuta.
- **non critica:** è non critica la NC che può essere risolta autonomamente dalla funzione che l'ha identificata, sulla base delle istruzioni o delle procedure in uso in azienda.

Risoluzione della non conformità:

- **risoluzione NC non critiche:** è compito del RSE e del Responsabile di Funzione, che hanno rilevato e registrato la NC, valutare le azioni da intraprendere per la soluzione delle NC rilevate.

Le soluzioni da intraprendere possono essere:

- attuate immediatamente (chiudendo la NC direttamente sul Rapporto di NC)
- gestite attraverso la richiesta di un'azione correttiva o preventiva diretta alle funzioni interessate (RSPP, Responsabile di Funzione, ecc...)

- **risoluzione NC critiche:** le NC critiche richiedono sempre un'azione correttiva o preventiva. La richiesta di azione correttiva o preventiva deve essere fatta anche nel caso di NC ripetute, allo scopo di individuare ed eliminare la causa del reiterarsi della NC.


Le azioni correttive sono interventi volti ad eliminare le cause che hanno determinato carenze di sistema o in generale PROBLEMI.

Sono pertanto interventi il cui fine ultimo è di portare ad una modifica/correzione del sistema di gestione, quando si sia reso evidente che, nell'attuale configurazione, esso NON è PERFETTAMENTE IDONEO A GARANTIRE il dipendente, il cliente o la buona conduzione del lavoro.

Le azioni correttive non devono essere confuse con il "trattamento" della singola Non conformità, che è invece una AZIONE TEMPORANEA volta ad eliminare, nel più breve tempo possibile, gli effetti negativi prodotti.

Verifica dell'efficacia della risoluzione delle non conformità:

RSE ha la responsabilità della verifica dell'efficacia della risoluzione delle NC. La verifica dell'efficacia consiste nel valutare se la soluzione intrapresa ha portato alla eliminazione definitiva della causa della NC, in modo che questa non si ripresenti.

	NC/AC, ISTANZE E RECLAMI, ANCHE IN FORMA ANONIMA	PGRS / 03	
		REV. 1	Pag. 4 Di 6

3.1. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

-  Manuale per la Responsabilità Sociale
-  Norma SA8000:2014

4. MODALITÀ OPERATIVE

4.1. RESPONSABILITÀ

Responsabile del Sistema Etico si occupa di rendere operativa la procedura, mettendo a punto gli strumenti e le azioni necessarie con riferimento alle due forme previste per sporgere reclamo, aperta ed anonima.

La Direzione è responsabile della approvazione delle azioni che ne conseguono e della attuazione delle suddette azioni nella organizzazione aziendale.

4.2. FORME DI RECLAMO/ISTANZA

La presente procedura prevede due forme di reclamo/istanza da parte dei lavoratori:

4.2.1. Forma Aperta

Con essa i dipendenti, singolarmente o attraverso il **Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000** o altra forma di rappresentanza anche informale fanno rilevare alla **Direzione** i problemi, le richieste ed eventuali lamentele in maniera esplicita, certi che non comportino ritorsioni in alcuna forma.

La **Direzione**, consapevole di quanto comunicato dai lavoratori o dai loro rappresentanti, si riserva di decidere e agire di conseguenza in un tempo definito, allo scopo di rimuovere le cause del problema o rispondere ad una richiesta dei dipendenti.

MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO:

- personalmente o tramite posta (PARAVIA ELEVATORS SERVICE SRL - Via Terre Risaie, 20/D 84131 Salerno (SA) ITALIA, fax +39 089 089338566)
- o E-mail: paravia@paravia-elevators.it
- o mediante la pagina <https://paravia-elevators.it/azienda/i-nostri-valori/> posta in azienda
- o direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000 in azienda

Qualora la parte interessata non dovesse sentirsi idoneamente rappresentata e tutelata dalle figure previste dal Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, ha facoltà di rivolgersi direttamente all':


- Organismo di Certificazione **RINA SERVICES Spa** - Divisione Certificazione - Att.ne Responsabile CSR Via Corsica, 12 Genova - Italia Email: sa8000@rina.org
- Ente di Accreditamento **SAAS - Social Accountability Accreditation Service** - 15 West 44th Street, 6th Floor - New York, NY 10036, telefono (212) 684-1414, fax: (212) 684-1515, e-mail: saas@saasaccreditation.org

4.2.2. Forma Anonima

MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO:

La Direzione ha messo a disposizione sul sito <https://paravia-elevators.it/azienda/i-nostri-valori/> i canali di comunicazione con OTIS in modo da consentire ai lavoratori di esporre problemi, lamentele o suggerimenti in forma assolutamente anonima.

Con cadenza quindicinale il **Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000** si impegna ad

	NC/AC, ISTANZE E RECLAMI, ANCHE IN FORMA ANONIMA	PGRS / 03	
		REV. 1	Pag. 5 Di 6

esaminare il contenuto delle cassette e, presa visione, di concerto con il **Rappresentante del Senior Management** valuta la pertinenza degli argomenti, approfondisce gli argomenti motivo di contestazione e definisce delle proposte di azione da sottoporre alla Direzione, allo scopo di risolvere i problemi sollevati.

Gli esiti dei reclami, delle istanze o delle proposte vengono esaminati e riepilogati in sede di Riesame della Direzione, completato a sua volta anche con gli allegati della documentazione di riferimento.

Entro i 15 gg. successivi all'inoltro del reclamo entrambi i Rappresentanti predispongono una relazione nella quale specificano le soluzioni e le procedure che verranno implementate e le comunicano ai lavoratori tramite affissione in bacheca o durante un'assemblea verbalizzata.

Alle segnalazioni ed ai reclami scritti e registrati nell'apposito Modulo Reclami SA8000, viene risposto, in senso negativo o affermativo, con comunicazione scritta da parte del Rappresentante dei Lavoratori per l'SA8000, ove la segnalazione non sia in forma anonima.

4.2.3. Disponibilità del modulo per i reclami

Il modulo per i reclami, istanze e proposte dei lavoratori è nella disponibilità del Rappresentante dei lavoratori per l'SA8000 e del personale al link azienda sulla pagina <https://paravia-elevators.it/link/>, oltrech  allegato al Vademecum per la formazione o sul sito internet aziendale.

4.3. RECLAMO VERSO L'ENTE DI CERTIFICAZIONE

Tra le forme di reclamo ammesse va evidenziata quella verso l'Ente di certificazione.

Il singolo lavoratore o un gruppo di lavoratori possono decidere di reclamare verso l'Ente che ha certificato che l'azienda   conforme ai principi della norma SA8000:2014, evidenziando in una memoria, da far pervenire all'Ente per posta normale o elettronica, i motivi di trasgressione del o dei principi della norma, all'indirizzo dell'Ente di certificazione o del SAI:


<p style="text-align: center;">RINA SERVICES Spa – Divisione Certificazione - Att.ne Responsabile CSR Via Corsica, 12 Genova - Italia Email: sa8000@rina.org SAI - SAAS Social Accountability International 15 West 44th Street, 6th floor. New York NY10036; Phone: 212-684-1414 Fax 212-684-1515 info@sa-intl.org</p>
--

Le modalit  di presentazione dei reclami sono permanentemente affisse in bacheca aziendale.

4.4. PROPOSTE DEI LAVORATORI

Per quanto riguarda le proposte che i lavoratori possono far pervenire alla Direzione, queste sono valutate con la stessa procedura seguita per le istanze e i reclami: la Direzione avendo valutato le proposte che i lavoratori avranno presentato tramite il modulo apposito imbucato nella "cassetta" o attraverso le proprie o, in alternativa, attraverso il **Rappresentante SA8000 per i Lavoratori**, si riserva di valutare e decidere in un tempo congruo, determinato anche dal tipo di proposta fatta.

Le risposte della Direzione complete di motivazione, verbalizzate, saranno rese note ai lavoratori o attraverso i loro rappresentanti o tramite affissione nelle bacheche.

	NC/AC, ISTANZE E RECLAMI, ANCHE IN FORMA ANONIMA	PGRS / 03	
		REV. 1	Pag. 6 Di 6

Inoltre, la documentazione relativa ai reclami ed ai suggerimenti viene sottoposta ad analisi e controllo in sede di Riesame della Direzione.

5. MODULISTICA

PGRS/03-1 Modulo reclami SA 8000
Rapporto di NC/AC